

国民の皆様の声・集計報告票

令和2年
2月1日(土)

令和2年
~ 2月29日(土) 受付分

担 当 部	経営企画部企画課 国民の皆様の声担当 (03-3506-9600)
-------	--------------------------------------

国民の皆様の声 把握方法別件数	電話	HP入力フォーム	メール	FAX	来訪	合 計
	1 <small>件</small>	0 <small>件</small>	0 <small>件</small>	0 <small>件</small>	0 <small>件</small>	1 <small>件</small>

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	内 容	件 数
	① 制度に関する提言	0 <small>件</small>
	② 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1 <small>件</small>
	③ 法令遵守違反に関するもの	0 <small>件</small>
	④ その他	0 <small>件</small>

(主なご意見等)

項番	内 容	お答え	分類
1	<p>くすり相談窓口へ電話したが、そのクオリティが低かった。ただ添付文書に書いてあることを読み上げるのみで、相談を解決できていない。聞いてもわからないと言うことが多く、相談員の知識が足りていない。医療に関することで、体の構造について薬剤師なら当然わかるような基本的なことを聞いたが、器官の名前を出しても全くわかっていなかった。相談したかったのに、このような対応をされ怒り心頭でこちらへ電話した。</p> <p>広く相談を受けているということを国民に示すためだけに、形式的に窓口を設けているように感じられた。あの程度なら誰が対応しても同じで、窓口の存在意義を疑う。</p> <p>もっと電話対応についての研修などを行い、真摯に対応するべきだ。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はこのようなご指摘をいただくことがないよう、担当部署において丁寧な対応を行うよう指導して参ります。</p>	②